La lettre



COMMISSION DE LA SÉCURITÉ DES CONSOMMATEURS



janvier-février 2012

107

ÉDITO



Annoncée en octobre 2009 au cours des Assises de la consommation, la réforme de la CSC a été inscrite dans la loi du 1er juillet 2010 sur le crédit à la consommation et son décret d'application en date du 18 octobre 2010. Ces textes ne modifient pas les missions de la CSC, qui sont ainsi confortées, et son indépendance qui est préservée.

Dans un but de simplification administrative, et un souci de plus grande efficacité, ils la placent auprès de l'Institut national de la consommation (INC), comme la Commission des clauses abusives et la Commission de la médiation de la consommation, et leur fixent des règles communes de fonctionnement. Ce rapprochement présente tout à la fois l'avantage de consolider l'expertise technique de la CSC et de renforcer ses compétences en matière d'information, de communication et de prévention.

Malheureusement, un an après son entrée en vigueur officielle, fixée au 1er janvier 2011, cette réforme, pourtant nécessaire, n'a pas été concrètement mise en œuvre. Ceci a fragilisé le fonctionnement de la CSC et a perturbé son activité.

Mais aujourd'hui, grâce à la forte mobilisation de l'ensemble de ses membres et à un solide soutien des acteurs associatifs et professionnels, toutes les autorités concernées ont récemment pris l'engagement ferme de mener à bien la réforme engagée, dans les meilleurs conditions possibles pour les agents de la CSC, afin que cette dernière puisse pleinement accomplir ses missions au service des consommateurs et, plus que jamais, relancer la lutte contre les accidents de la vie courante. En ce début d'année, il est urgent de tout mettre en œuvre pour, enfin, achever cette réforme.

***Luc Machard**, Président*



À LA UNE

Tapis de caisse des magasins : attention aux doigts !

Dans les grands magasins, les chutes d'objets ou les glissades dans les rayons ne sont pas les seuls accidents dont peuvent être victimes les clients. La presse se fait régulièrement l'écho de blessures de la main dues au coincement de doigts dans des tapis roulants de caisse. Si les enfants, en raison de la finesse de leurs doigts, sont particulièrement exposés aux risques de coupure ou d'écrasement des phalanges, tous les clients sont susceptibles de se blesser.
Dans son édition du 5 décembre dernier, *le Dauphiné libéré* a relaté l'accident arrivé dans une grande surface à une femme de 81 ans lors de son passage en caisse. Alors qu'elle retirait ses courses du tapis, son majeur gauche s'est coincé entre la bande roulante et la bordure métallique du meuble et a été happé par le mécanisme. Transférée aux urgences, la cliente a dû être amputée d'une partie de son doigt.

Le plus souvent, ces accidents de la main résultent de défauts de conception ou de maintenance. Selon les déclarations de plusieurs professionnels, environ 30 % du parc actuel des meubles d'encaissement (entre 120 et 150 000 produits) ne seraient pas conformes aux exigences de sécurité de la Directive européenne dite « Machines ».

Dans son avis adopté le 8 décembre 2011, la Commission de la sécurité des consommateurs (CSC) s'est intéressée aux aspects mécaniques de ces tapis mais également aux risques de contamination microbiologique liés à leur contact avec les aliments qui y sont déposés.

La CSC demande aux pouvoirs publics de contrôler régulièrement les tapis de caisse pour vérifier d'une part, que les dispositifs de protection des parties mobiles ne peuvent pas blesser les consommateurs et d'autre part, que les prescriptions d'hygiène alimentaire sont respectées.
La création d'une norme définissant les exigences de sécurité et d'hygiène de ces équipements s'impose.



Il convient de fixer la vitesse maximum de défilement du tapis et de déterminer l'espace le plus réduit possible entre la bande déroulante et le châssis du meuble. Les tapis ne doivent pas être microporeux afin d'éviter la formation et la propagation de bactéries. Il est important de les nettoyer à l'aide de produits compatibles avec la composition des tapis, dont la liste reste à définir.
Par ailleurs, la conception d'un guide pratique définissant le mode d'emploi, le protocole d'entretien et de désinfection de ces équipements s'avère nécessaire.

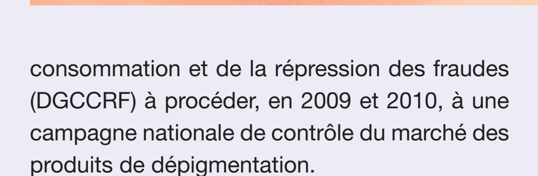
La CSC invite donc les fabricants de meubles d'encaissement à développer une offre de tapis plus hygiéniques. Elle recommande le carénage systématique de la partie basse des meubles pour empêcher l'accès aux éléments mobiles et électriques.
Les enseignes, quant à elles, sont appelées à effectuer une maintenance régulière des meubles et des dispositifs de protection des parties mobiles : vérification de la tension, du centrage du tapis et de son parallélisme, de la fixation des carénages, tests d'arrêt d'urgence…
De plus, la CSC les encourage à établir, en liaison avec les pouvoirs publics, un état statistique annuel des accidents touchant leur clientèle et à le rendre public.
Enfin, la CSC leur recommande de concevoir, en association avec les fabricants, des pictogrammes recommandant aux clients de ne pas poser leurs mains sur les rouleaux et de les apposer sur les meubles.

QUELQUES CONSEILS POUR ÉVITER LES ACCIDENTS LORS DU PASSAGE EN CAISSE :

- évitez de poser les mains sur le tapis roulant ;
- n'y déposez pas des denrées alimentaires non emballées ;
- veillez à ce que les enfants ne mettent pas leurs mains sur la bande et ne jouent pas avec les produits ;
- respectez les consignes de sécurité indiquées par les pictogrammes apposés sur les meubles de caisse.



PRÉVENTION



Blanchiment des dents et dépigmentation volontaire de la peau : des produits sur la sellette

Nouvelles tendances, le blanchiment des dents et la dépigmentation volontaire de la peau comptent de plus en plus d'adeptes. Présents dans l'ensemble des réseaux de distribution, dans les grandes surfaces, sur les marchés ou sur Internet, les produits éclaircissant les dents ou la peau sont très abordables et s'appliquent facilement sur le corps... Cependant, ces pratiques à visée esthétique sont susceptibles d'exposer les consommateurs à des risques pour leur santé. Les études récentes publiées par les autorités sanitaires insistent sur leur dangerosité, notamment en cas d'application prolongée et fréquente. Les résultats de leurs recherches devraient permettre de renforcer les réglementations relatives aux produits cosmétiques mais également de mener des campagnes de sensibilisation auprès des consommateurs, spécifiques et argumentées.

Aujourd'hui, il n'est plus nécessaire d'aller chez le dentiste pour se faire blanchir les dents. Le succès croissant des bars à sourire, implantés dans les grandes villes, témoigne de l'engouement des Français pour ce soin esthétique. Or, les produits dont la concentration en peroxyde d'hydrogène (eau oxygénée) est supérieure à 0,1 % peuvent fragiliser la dentition, altérer l'émail et irriter les muqueuses. En septembre 2011, la Commission européenne a modifié la réglementation des produits cosmétiques contenant ou libérant du peroxyde d'hydrogène*. Elle maintient le seuil de concentration maximal d'eau oxygénée à 0,1 % pour les produits de blanchiment dentaire directement destinés aux consommateurs. Mais elle limite la vente de produits contenant une concentration en peroxyde d'hydrogène comprise entre 0,1 % et 6 % aux seuls chirurgiens-dentistes. Cette restriction de la distribution de ces produits se justifie au regard des risques, dont la prévention nécessite un examen clinique préalable et une première application par des spécialistes pour chaque cycle d'utilisation.

Autre mode, autre danger : le recours à la dépigmentation volontaire pour éclaircir la teinte naturelle de sa peau. Cette pratique repose sur l'usage de médicaments détournés de leur indication médicale, de contrefaçons de médicaments ou de produits éclaircissants illicites. L'Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé (Afssaps) indique que leur utilisation peut provoquer des maladies de peau (acné, vergetures, troubles de la pigmentation…) et accroître le diabète ou l'hypertension artérielle. L'Agence ajoute que leur usage expose l'enfant à des risques toxiques en cas d'utilisation chez la femme enceinte**.

La difficulté à maîtriser les circuits d'importation et de distribution a conduit l'Afssaps et la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) à procéder, en 2009 et 2010, à une campagne nationale de contrôle du marché des produits de dépigmentation.

Les analyses effectuées sur plus de 160 produits ont révélé que 30 % d'entre eux en 2009 et 40 % en 2010 n'étaient pas conformes à la réglementation et contenaient des substances interdites (majoritairement de l'hydroquinone et des corticoïdes). A l'issue de ces contrôles, la DGCCRF a engagé des procédures contentieuses pour infractions aux règles de composition et/ou d'étiquetage et a ordonné des retraits de produits chez les distributeurs.

Dans ce contexte, les autorités sanitaires viennent de lancer une campagne nationale d'information visant non seulement à mettre en garde les consommateurs contre les risques sanitaires qu'ils encourent mais également à guider les professionnels de santé dans la prise en charge de leurs patients susceptibles d'avoir recours à la dépigmentation volontaire.

** Directive européenne du Conseil 2011/84/UE du 20 septembre 2011 modifiant la directive 76/768/CEE relative aux produits cosmétiques en vue d'adapter son annexe III au progrès technique*

*** Rapport de l'Afssaps sur l'évaluation des risques liés à la dépigmentation de la peau publié en octobre 2011*



ZOOM



En route pour des pneus étiquetés

Tout comme les appareils électroménagers, la plupart des pneumatiques devront, à compter du 1er novembre 2012, comporter une étiquette indiquant leurs performances énergétiques, techniques et environnementales. En effet, le règlement européen n°1222/2009 « établit un cadre pour la fourniture d'informations harmonisées concernant les paramètres des pneumatiques, par voie d'étiquetage, permettant ainsi aux utilisateurs finaux de faire un choix éclairé lors de l'achat de pneumatiques »*.

Sont notamment concernés par cet étiquetage les pneus montés sur les véhicules passagers, les utilitaires légers et les poids lourds.
Les produits seront classés par catégories : de « A », la plus performante, à « G », la plus mauvaise. La résistance des pneus au roulement, la consommation de carburant qu'ils induisent, le bruit qu'ils émettent et leur adhérence sur route mouillée détermineront ce classement.

En valorisant, à travers cette mesure, les pneus les plus sûrs, à faible niveau sonore et peu consommateurs de carburant, la Commission européenne entend accroître la sécurité et l'efficacité économique et environnementale du transport routier.

** Règlement (CE) no 1222/2009 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'étiquetage des pneumatiques en relation avec l'efficacité en carburant et d'autres paramètres essentiels*



DOSSIER



Le programme d'action européen 2014-2020 place le consommateur au centre du marché

Le 9 novembre 2011, la Commission européenne a adopté les propositions du programme d'action 2014-2020 en faveur des consommateurs. Celui-ci, doté d'un budget prévisionnel de 197 millions d'euros, devrait contribuer à placer les consommateurs au centre du marché unique, à leur donner les moyens d'y participer activement et ainsi, de contribuer à la croissance économique.

Aussi, la Commission s'attachera-t-elle à améliorer leur sécurité, à protéger leurs droits et leurs intérêts économiques. Le président de l'Union européenne, M. Barroso, rappelle que «la confiance des consommateurs génère la prospérité des marchés »*.

Le programme « consommateurs » s'articule autour de quatre priorités :

- améliorer l'information et l'éducation des consommateurs tout en leur faisant mieux connaître leurs droits ;
- consolider les droits des consommateurs et renforcer les voies de recours efficaces (en particulier les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges) ;
- assurer une meilleure application des droits à l'échelle transfrontalière ;
- renforcer la sécurité des produits grâce à une surveillance efficace des marchés.

Pour atteindre ce dernier objectif, il s'avère nécessaire de renforcer la coordination entre les autorités nationales chargées de faire appliquer la loi. Les premiers travaux menés en commun ont démontré l'efficience de la mise en réseau. En effet, les actions à l'échelle de l'Union et la coopération dans le cadre du réseau établi en vertu de la directive relative à la sécurité générale des produits (DSGP) donnent de meilleurs résultats qu'une série de mesures individuelles prises par chaque Etat membre. Elles permettent de combler les déficits d'informations et d'éviter les disparités sur le marché unique. Une meilleure coordination permet également au réseau de traiter plus efficacement les risques liés à la mondialisation de la chaîne de production.

Ces propositions vont maintenant être examinées par le Parlement européen et le Conseil et devraient être adoptées avant la fin 2013 pour permettre le démarrage du nouveau programme «Consommateurs» en 2014.

** Lettre adressée au président de la Commission européenne, M. Buzek, à l'occasion de son discours sur l'état de l'Union en octobre 2011*



GROS PLAN

Contrefaçons : saisies record en 2011



Le 12 août 2011, les douanes de Toulouse ont saisi plus de 55 000 ustensiles de cuisine (écumoires, spatules, louches…) contenant des substances chimiques, potentiellement cancérigènes, en quantité très supérieure aux taux autorisés par la réglementation.

Ces produits figurent parmi les 9 millions de contrefaçons interceptées par les douanes en 2011. Le nombre de saisies a augmenté de 42 % en un an. La Direction générale des douanes et droits indirects (DGDDI) indique qu'il s'agit «de la meilleure performance douanière depuis les années 1990». La première place revient cette année aux articles de papeterie, avec 2,1 millions de contrefaçons « stoppées » par la douane, suivis des vêtements et des chaussures avec 1,9 million, et des articles de bricolage dont le nombre (1,3 million) n'a jamais été aussi important. Le dernier tiers des produits contrefaisants saisis relève des secteurs de l'alimentaire, de l'hygiène, de la mode, de l'électronique, de la téléphonie, des pièces détachées et des articles de loisirs.

Les saisies réalisées au fret-express, c'est-à-dire les marchandises issues des commandes de particuliers passées sur Internet, représentent quant à elles plus de 1,5 million des produits.

Si l'augmentation spectaculaire des saisies démontre l'efficacité des contrôles, elle confirme également l'ampleur grandissante du fléau.

Lors de la présentation du bilan 2011 de ses activités, le 26 janvier 2012, date de la « journée internationale de la douane », la DGDDI a insisté sur la nécessité d'intensifier les collaborations entre les pouvoirs publics et les acteurs économiques. Le protocole d'accord signé, en octobre dernier, avec les dirigeants du site d'achat-vente *2xmoinscher.com* va dans ce sens. Il formalise la coopération engagée entre la cellule Cyberdouane et les équipes du site chargées de réguler les offres mises en ligne sur le site.

Par ailleurs, la DGDDI et l'Union des Fabricants « Unifab » ont annoncé, le 21 décembre 2011, qu'elles renforçaient leur collaboration. L'Unifab prendra notamment part à la formation des agents douaniers en les sensibilisant à la reconnaissance des faux produits.

Les deux partenaires engageront également des actions communes de communication afin d'informer les consommateurs sur les risques sanitaires liés à l'utilisation des produits contrefaisants et d'insister sur le rôle qu'ils peuvent jouer, en tant qu'acteurs économiques, dans la lutte contre ce phénomène. En effet, si les consommateurs sont les premières victimes de la contrefaçon, ils contribuent, en achetant parfois sciemment ces articles, à entretenir cette économie souterraine.

UN FRANÇAIS SUR TROIS A DÉJÀ CRAQUÉ

Selon une étude de l'institut de sondage IFOP présentée le 1er décembre 2011 à l'occasion des 60 ans du musée de la Contrefaçon, 35 % des Français déclarent avoir déjà acheté un « faux ». Loin devant la satisfaction de posséder un produit de marque, c'est le prix qui motive les acheteurs. Certains d'entre eux estiment que le développement de la contrefaçon peut contraindre les fabricants à baisser le prix des produits authentiques et pousser les marques à innover.

Vélo : de nouvelles exigences de sécurité

Voies vertes, parcs de vélos en libre-service, marquage des cycles pour lutter contre le vol… Les initiatives engagées pour faire de la petite reine un mode de transport quotidien et faciliter sa circulation en milieu urbain remportent un vif succès auprès des cyclistes. La pratique du vélo est en plein essor : 3 millions de cycles sont vendus chaque année en France. Avec 5 vélos pour 100 habitants, la France se place en troisième position derrière les Pays-Bas et l'Allemagne*.
Cet engouement encourage les fabricants à proposer des vélos toujours plus « performants » et stylisés. Cependant, il ne faut pas sacrifier la sécurité aux capacités techniques et à l'esthétique. La Commission européenne a publié, le 29 novembre dernier, la liste des exigences de sécurité que doivent dorénavant comporter les normes européennes pour les bicyclettes, les vélos pour les jeunes enfants et les porte-bagages (conformément à la directive 2001/95/CE). Le texte précise notamment que « les bicyclettes doivent être équipées de dispositifs d'éclairage et de réflecteurs à l'avant, à l'arrière et sur les côtés pour garantir une bonne visibilité du deux-roues et de son utilisateur. Ces dispositifs doivent être conformes aux dispositions en vigueur dans le pays où le produit est commercialisé ».

La CSC se félicite de la mise en œuvre de cette obligation qui devrait permettre d'éviter de nombreux accidents.

**www.monsieurvelo.developpement-durable.gouv.fr*

Siphons à crème : des têtes « éjectables »



Sucrées ou salées, chaudes ou froides, les mousses et les espumas régalent les papilles de nombreux gastronomes. Ces plats, qui ne sont plus seulement proposés par les grands chefs, sont élaborés à partir de purées ou de crèmes que l'on fait passer dans un siphon pour leur injecter de l'air. Le siphon et composé d'une bouteille, le plus souvent métallique, et d'une tête équipée d'une poignée d'éjection de la mousse. La propulsion de la préparation culinaire est assurée par l'usage de cartouches de gaz sous pression situées dans la tête du siphon.

Cette technique largement répandue aujourd'hui peut cependant être à l'origine d'accidents. En effet, plusieurs cas de rupture et de projection de la tête de l'appareil lors de l'introduction des cartouches de gaz dans les appareils ont été constatés. Les produits concernés ont fait l'objet de retrait et de rappel.
Rappelons que les siphons appartiennent à la famille des équipements sous pression soumis à une réglementation prise en application de plusieurs directives européennes.

Dans ce contexte, le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation a rappelé aux professionnels « la nécessité de s'assurer que les siphons qu'ils importent ou commercialisent - soit à titre isolé, soit associés à d'autres ustensiles culinaires ou à un livre de cuisine - présentent bien les garanties de sécurité prévues par la réglementation applicable »*.

**Avis aux fabricants, importateurs, et distributeurs des siphons à usage culinaire publié au JO le 1er novembre 2011*

Huiles essentielles : des étiquettes incomplètes

Qu'elles s'administrent par voie orale, par massage ou par diffusion, les huiles essentielles promettent de nombreux bénéfices pour l'organisme. Par exemple, celles issues de l'arbre à thé, de l'Eucalyptus, de la lavande ou de l'ylang-ylang revendiquent une action désinfectante. L'Institut national de la consommation (INC) a vérifié la véracité de cette promesse. Aussi a-t-il analysé le potentiel antimicrobien de 17 huiles essentielles pures relevant de ces quatre familles. Les résultats de ces analyses, publiés dans le numéro de février 2012 de *60 Millions de consommateurs*, ont confirmé qu'elles avaient une action bactéricide et fongicide sur l'organisme. Mais compte tenu de leurs propriétés, leur utilisation n'est pas anodine et peut avoir, notamment si elles ne sont pas utilisées selon les préconisations d'emploi, des effets néfastes sur la santé.

Or, il est bien souvent difficile de classer ces produits dans la catégorie des produits cosmétiques, des médicaments ou des compléments alimentaires. Ils ne sont donc pas soumis aux obligations réglementaires imposées à ces catégories. L'INC estime nécessaire qu'une autorisation de mise sur le marché soit appliquée aux huiles essentielles non diluées.

Autre constat : les étiquettes de ces produits fournissent très peu d'indications thérapeutiques et les mises en garde manquent souvent. Certaines indiquent seulement qu'il ne faut pas laisser les flacons à portée des enfants. De même, les modalités d'emploi et les conditions de conservation font trop souvent défaut.



En attendant qu'une réglementation spécifique relative à l'étiquetage des huiles essentielles ne voie le jour, l'INC recommande de les utiliser avec modération et de respecter quelques précautions. Par exemple, il est souvent conseillé de les diluer dans une huile végétale avant application sur la peau car certaines d'entre elles peuvent se montrer irritantes si elles sont appliquées pures. D'une manière générale, il est recommandé de demander conseil à son médecin ou pharmacien pour connaître les conseils d'usage spécifique à chaque huile essentielle.

Commission de la Sécurité des Consommateurs
Directeur de la publication : Luc Machard - Secrétaire Général : Jean-Philippe Cicurel - Conception et rédaction : Armelle Madelaine
Réalisation : Patricia Richard - Impression : Compédit Beauregard SA 61600 La Ferté-Macé
CSC : Tél. : 01 44 97 32 08 / 01 44 97 32 11 - Fax : 01 44 97 32 14
Crédits photos : Eleonore H - Fotolia.com / Studio DER - Fotolia.com / STUDIO12 - Fotolia.com / Kurhan - Fotolia.com / meailleluc.com - Fotolia.com / iStockphoto.com / Contrefaçons : crédit « Douane française »

CSC, Immeuble Atrium – 6, rue Louise Weiss Télédoc 312 – 75703 Paris Cedex 13 | E-mail : csc@cscnet.org | www.securiteconso.org